

Proceso para La Resolución de una Queja

Para las agencias es una meta que todos los problemas y preocupaciones sean resueltos de forma interna y en un lapso de tres (3) días laborales, una vez que estos hayan sido detectados. Cuando esto no es posible, nosotros estamos comprometidos a notificarle la razón de la tardanza y los pasos a seguir para resolver el conflicto.

*Bureau of
Milwaukee Child Welfare
State of Wisconsin
Intake and Child Protection Services
1555 North River Center Drive, Suite 220
Milwaukee, WI 53212
(414) 220-7000*

*Children's Service Society
of Wisconsin
Special Needs Adoptions
1212 South 70th Street
Milwaukee, WI 53214
(414) 453-1400*

*Innovative
Family Partnerships, Inc.
Site 3 - Foster Care and Safety Services
6111 North Teutonia Avenue
Milwaukee, WI 53209
(414) 616-6100*

*Site 5 - Foster Care and Safety Services
1205 South 70th Street
Milwaukee, WI 53214
(414) 302-6100*

*La Causa, Inc.
Site 4 - Foster Care and Safety Services
2745 South 13th Street
Milwaukee, WI 53215
(414) 902-5800*

*Lutheran Social Services
First Choice for Children
Foster Care Licensing & Recruiting
647 West Virginia Street
Milwaukee, WI 53204
(414) 281-4400*

*Wisconsin Community
Service Network
Sites 1, 2 - Foster Care and Safety Services
1730 North Avenue
Milwaukee, WI 53205
(414) 220-7700*

Proceso para La Resolución de una Queja



*Bureau of
Milwaukee Child Welfare*

Trabajando en sociedad con el 'Bureau of Milwaukee Child Welfare, tenemos el compromiso de garantizar servicios con la más alta calidad a nuestros clientes.

En el trayecto, siempre surgen problemas o preocupaciones, para ello, un proceso de resolución de quejas ha sido establecido, para así proporcionarle la forma más adecuada de dirigir sus problemas. Los siguientes pasos deberán llevarse a cabo al llenar una forma de queja:

▣ Primer Paso

Si usted tiene una queja, deberá contactar a su trabajador social asignado, establecer su nombre, el problema o preocupación, los resultados que usted espera, así como su número telefónico y/o dirección donde se le pueda localizar.

Una vez que esta forma haya sido recibida, el trabajador social deberá informarle acerca de los pasos que se deben seguir para resolver un problema y el tiempo de espera para una respuesta (ya sea al final de la conversación o mediante una llamada telefónica).

▣▣ Segundo Paso

Si el problema no ha sido resuelto dentro de estos términos, su caso será transferido al supervisor de su trabajador social. El supervisor le informará acerca de los pasos a seguir y el tiempo de espera para la resolución.

▣ ▣ Tercer Paso

Si aún después de esto el problema sigue sin resolverse, su caso será transferido al gerente o director del programa. Este deberá informarle de los pasos a seguir y el tiempo de espera para la resolución, ya sea dentro de la conversación inicial o por medio de una llamada telefónica.

▣ ▣ ▣ Cuarto Paso

Si el problema continúa, se hará referencia de su caso al CEO o a sus asignados. Ya sea el CEO o sus asignados deberán informarle los pasos a seguir y el tiempo aproximado para la resolución, esto se hará a través de la conversación inicial o por medio de una llamada telefónica.

▣ ▣ ▣ ▣ Quinto Paso

Si el Bureau of Milwaukee Child Welfare (BMCW), la agencia asociada o el programa aún no resuelven la situación, por favor, establezca contacto con la oficina del Director del BMCW.

Se programará una junta con usted para hablar del caso. Previo a esta junta, el Director consultará con la agencia asociada o el personal del programa para obtener información acerca de los esfuerzos que todos estos departamentos realizaron para atenderle. El Director le informará en el transcurso de la junta o se comunicará con usted vía telefónica, acerca de los pasos a seguir y el tiempo aproximado de espera para obtener una resolución. Dicha junta no podrá ser programada hasta que se verifique que los pasos anteriores (primero hasta cuarto) hayan sido realizados.

▣ ▣ ▣ ▣ ▣ Sexto Paso

En caso de que su problema no se haya podido resolver a través del Director, se hará referencia de su caso al Comité Ejecutivo del Concilio del Milwaukee Child Welfare para consulta y resolución. (Executive Committee of the Milwaukee Child Welfare Partnership Council). El Comité Ejecutivo realiza sus sesiones a puerta cerrada cuando se trata de situaciones específicas. El Presidente del Comité le informará del tiempo de espera aproximado para la resolución de su caso.